

بيروت، في: ٢٠٢٣/١/٢

تقرير حول مرحلة استكمال عملية الدفع للمستفيدين من مشروع "دعم"

بتاريخ ٢٠٢١/٧/١٦ صدر القانون رقم ٢٣٠ المتعلق بالبطاقة الإلكترونية التمويلية تحت برنامج "دعم". وقد أُطلق المشروع من السراي الحكومي مع فتح باب التسجيل للمواطنين على بوابة الكترونية أنشئت لهذه الغاية بدءاً من ٢٠٢١/١٢/١، مع إعطاء صلاحية رقابة حسن سير تنفيذ المشروع للتفتيش المركزي. علماً بأن تقريرنا يتناول المرحلة الثالثة من المشروع وهي مرحلة استكمال عملية الدفع للمستفيدين من مشروع "دعم"، الممتدة من ٢٠٢٢/٧/١ حتى نهاية العام، وبدء تطبيق الجزء الخاص بالطلاب في برنامج شبكة "أمان" الذي يستهدف ٨٧ ألف طفل مسجلين بالمدارس الرسمية تدعمهم بمبلغ ٢٠٠ إلى ٣٠٠ دولار سنوياً، وهذا يغطي التسجيل والنقل والألبسة والكتب الخ.... للتخفيف من ظاهرة التسرب المدرسي، والتي تعتبر استكمالاً للمرحلة الثانية التي تناولناها في تقريرنا السابق بتاريخ ٢٠٢٢/٧/١. يأتي هذا التقرير في سياق النشاط الرقابي للتفتيش المركزي عطفاً على القانونين رقم ٢١٩ الصادر في ٢٠٢١/٤/٨، ورقم ٢٣٠ الصادر في ٢٠٢١/٧/١٦، فضلاً عن قرار اللجنة الوزارية رقم ٥/ق.م تاريخ ٢٠٢١/٩/٣٠ المتعلق بتحديد آلية ومعايير الاستعادة من أحكام القانون ٢٠٢١/٢٣٠. فيكون التفتيش المركزي قد مارس رقابة رقمية تواكب التنفيذ وتراقب البرمجة لتأتي متوافقة مع الشروط القانونية والمعايير الموضوعية من قبل اللجنة الوزارية وأيضاً مع معايير الرقابة التي وضعها التفتيش المركزي.

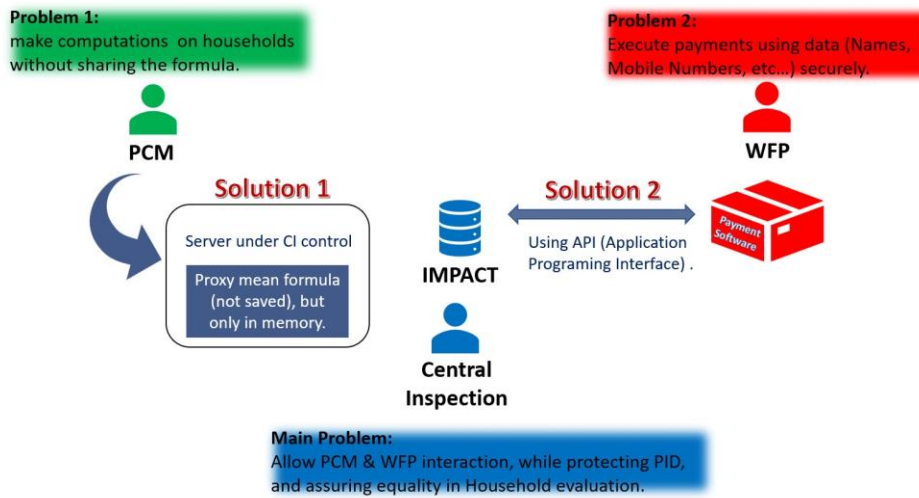
أولاً: الجانب القانوني:

يمارس التفتيش المركزي دوراً رقابياً بامتياز حول "الآلية وكيفية تنفيذها من الجهة التي تتولى تشغيل البرنامج على المنصة" (وفقاً للبند الخامس من المادة ٩ - قرار اللجنة الوزارية رقم ٥/ق.م)، كما يناط به "الإشراف والرقابة على الشركة المتخصصة بإنشاء وتشغيل البوابة الإلكترونية وعلى عمل الإدارات واللجان المتفرعة للتنفيذ وعلى جميع الأنشطة التي تجري على المنصة (...). مع الاحترام التام للقوانين المحلية والمعايير الدولية من أجل حماية البيانات والخصوصية إضافة إلى ضمان تطابقها مع مبادئ الحوكمة الخمسة (الإنصاف، الشفافية، المساءلة، الخصوصية والأمان)"، كما جاء في المادة ١٦ من القرار عينه.

بالإضافة الى ذلك، " يُكَلَّف التفتيش المركزي ومواكبة للرقابة التي ينتهجها بالتزامن مع التنفيذ، القيام في مركزه بتحليل وتقييم بيانات الاستفسارات والشكاوى من المواطنين على الخط الساخن ١٧٤٧ لوضع التقارير بمقترحات الخطوات اللازمة بهدف تحسين ظروف العمل " (حسب المادة ١٩ من القرار).
في المقابل، "تتحقق وزارة الشؤون الاجتماعية من صحة المعلومات الواردة في البيانات المقدمة من خلال زيارات ميدانية ... " (حسب البند الخامس من المادة ٩ من القرار).

ثانياً: الجانب التقني:

إن المرحلة الأولى من تنفيذ المشروع اختتمت عند نهاية عملية التسجيل على المنصة (٢٠٢٢/١/٣١)، والمرحلة الثانية بدأت من اختيار الأسر المؤهلة للاستفادة من برنامج أمان، وقد تم تأهيلها إلكترونياً بعد تطبيق معايير القبول والرفض inclusion – exclusion criteria على أن يتم اختيار ١٥٠,٠٠٠ منهم كأسر مستحقة للمساعدة بعد تنفيذ زيارات منزلية للتأكد من المعلومات الواردة في الاستمارة المقدمة سابقاً. بعد ذلك قام برنامج الأغذية العالمي World Food Program – WFP بتنفيذ هذه الكشوفات من خلال شركات إحصائية لبنانية ترسل مساحين لإتمام هذه المهمة على كامل الأراضي اللبنانية. تُطبق عدد من المعايير من خلال تشغيل معادلة formula موجودة لدى رئاسة مجلس الوزراء^١ PCM، ويتم تشغيلها على الخادم server. أما الدفع للمستحقين فيتم من خلال ارسال رسالة نصية SMS على هاتف المستفيد عبر برنامج software موجود لدى ال WFP، ليذهب بعدها المستحق لإحدى شركات نقل الأموال ليقبض المبلغ بالدولار الاميركي.



الرسم البياني رقم ١: طريقة التواصل المعلوماتي بين التفتيش المركزي وال PCM وال WFP.

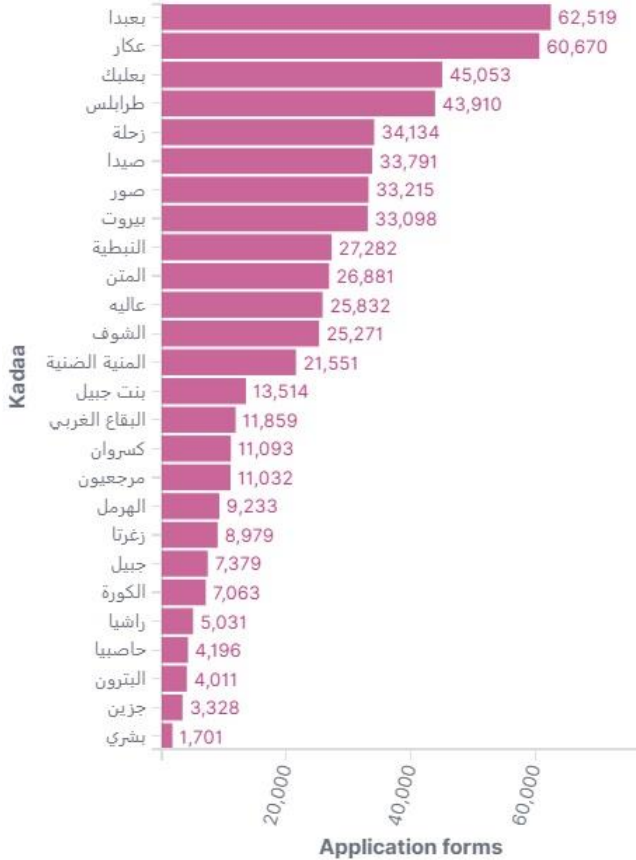
^١ سيتم استعمال كلمة PCM للوحدة المولجة متابعة مشروع دعم في رئاسة مجلس الوزراء.

يتم تبادل المعلومات بين مختلف الأطراف عبر استعمال إحدى الطرق الشائعة للتواصل بين البرامج Application Programming Interface – API وهي مجموعة من البروتوكولات المستخدمة لإنشاء ودمج برامج التطبيقات وتسمح لعدد من الأنظمة المبرمجة بلغات مختلفة بالتواصل فيما بينها، فال API تمثل نقطة الوصل بين بيئتين برمجيتين مختلفتين دون الحاجة الى تعلم لغة البرمجة التي تم بها بناء النظام الآخر. ويتم التعاون برمجياً ومعلوماتياً بين الأطراف الثلاثة (التفتيش المركزي – رئاسة مجلس الوزراء – برنامج الأغذية العالمي)، بحسب التفصيل الذي ورد في تقرير اللجنة المكلفة من قبل رئاسة التفتيش المركزي للرقابة على مشروع دعم – تقرير المرحلة الثانية بتاريخ ٢٠٢٢/٧/١.

ثالثاً: الجانب التنفيذي:

بعد انتهاء مهلة التسجيل بتاريخ (٢٠٢٢/١/٣١)، توزع طالبو الدعم على الأفضية اللبنانية كافة، وفقاً للرسم البياني المبين أدناه.

Demographic Breakdown per Kadaa



الرسم البياني رقم ٢ : توزع مقدمي الطلب حسب الأفضية .

تم استبعاد ٤١,٨٧٣ أسرة إلكترونياً بسبب مخالفة بعض المعايير المطلوبة ولعدم أهليتها للإستفادة من برنامج دعم بإعتبارها أسر ميسورة.

عدد الطلبات المرفوضة	القضاء
4,968	بعيدا
4,074	عكار
3,840	طرابلس
3,215	بيروت
3,153	بعلبك
2,501	زحلة
2,430	صيدا
2,168	صور
2,044	المتن
1,795	عاليه
1,781	النبطية
1,733	المنية الضنية
1,562	الشوف

990	البقاع الغربي
851	بنت جبيل
795	كسروان
702	مرجعيون
615	الهرمل
551	زغرتا
520	جبيل
433	الكورة
322	حاصبيا
306	راشيا
263	البترون
166	جزين
95	بشري
41,873	المجموع

الجدول رقم ١ : التوزيع الجغرافي للأسر المستبعدة .

ثم انطلقت عملية اختيار تأهيل الأسر (التي تصنف من الأسر الأكثر حاجة) ضمن برنامج "أمان" وهذا الاختيار تم إلكترونياً أيضاً ضمن المعايير والاولويات التي وضعتها اللجنة الوزارية ومنها:

- ✓ الدخل المعدوم أو المحدود لدى الأسرة.
- ✓ وجود فرد واحد على الأقل من الفئات الأكثر هشاشة مثل ذوي الإحتياجات الخاصة.
- ✓ وجود كبار السنّ فوق ال ٦٤ عاماً .
- ✓ وجود أفراد قاصرين .
- ✓ أسرة تعيلها امرأة بدخلٍ معدوم أو محدود .
- ✓ كما إعتمدت معايير أخرى مثل وضع المسكن وعدد الغرف فيه وعدد السيارات المملوكة من قبل أفراد الأسرة الواحدة.

وقد بلغ عدد الأسر المؤهلة حوالي ١٨٠ ألف أسرة موزعة على كامل الجغرافيا اللبنانية.

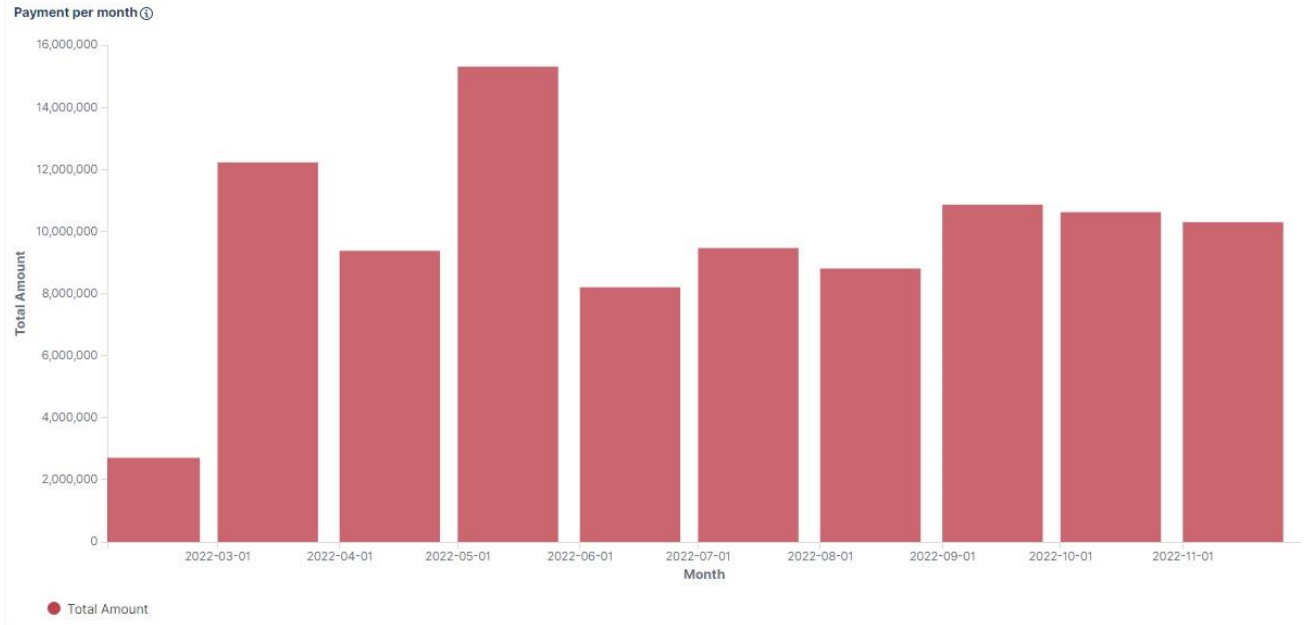
بعد انتهاء مرحلة التسجيل تعاقب برنامج الأغذية العالمي مع ثلاثة شركات، وهي IPSOS, CRI و INFO PRO للقيام بالزيارات المنزلية بواسطة مساحين للتأكد من المعلومات الواردة في الاستمارة للوقوف على وضع الأسرة لجهة عدد أفرادها وعدد غرف المنزل.... ومن ثم مقارنتها بالمعلومات المصرح عنها سابقاً بالاستمارة المسجلة عبر المنصة. مما يؤهل الأسرة للاستفادة من تقديمات مشروع أمان، وهذا التقييم ليس موجوداً في أي مشروع تقديمات آخر حيث يتم اختيار الأسر المستفيدة بطريقة عشوائية واستنسابية.

ومنذ تاريخ بدء الزيارات المنزلية في شهر آذار تم الكشف الميداني على ١٨٧,٧٨٨ أسرة (منزلاً) موزعة على الشكل التالي:

عدد الأسر التي تمت زيارتها	القضاء
23925	بعبدا
18835	عكار
16121	بعلبك
14759	طرابلس
11664	صور
11100	صيدا
10666	زحلة
9475	بيروت
9435	المتن
9188	عاليه
8870	النبطية
7442	الشوف
5467	المنية الضنية
4116	بنت جبيل
3524	مرجعيون
3501	البقاع الغربي
3338	كسروان
2968	الهرمل
2816	زغرتا
2468	جبيل
2235	الكورة
1586	راشيا
1439	حاصبيا
1207	البترون
838	جزين
533	بشري
272	غير محدد
187,788	المجموع

الجدول رقم ٢ : التوزيع الجغرافي للمساكن التي تم كشفها .

اعتباراً من شهر آذار بدأ تحويل الأموال المستحقة تبعاً للأسر المتأهلة ضمن برنامج أمان عبر شركات نقل الأموال المعتمدة من قبل برنامج الأغذية العالمي. وقد بلغت قيمة المساعدات المدفوعة لغاية تاريخ إعداد هذا التقرير ٩٧,٨٦٢,٩٩٠ دولار أميركي عبر ٣٧ حزمة.



الرسم البياني رقم ٣ : المبالغ المدفوعة شهرياً .

عدد المستفيدين	Batch Number	عدد المستفيدين	Batch Number
5,627	20	145	1
62,136	21	4,615	2
170	22	7,554	3
5,602	23	8,114	4
67,286	24	7,807	5
97	25	4,810	6
3,239	26	8,130	7
353	27	6,160	8
1,464	28	22	9
69,026	29	27,009	10
3,171	30	13,320	11
2,002	31	715	12
5	32	5,949	13
752	33	125	14
74,322	34	15,948	15
422	35	39,377	16
779	36	121	17
74,235	37	63,339	18
		613	19

الجدول رقم ٣ : حزمات Batches الدفع منذ البداية المشروع .

تجدر الإشارة الى ان الأسرة التي تستفيد من احدى البرامج التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية (NPTP مثلاً) لا يمكنها الاستفادة من برنامج أمان، وإذا صُنِّفت من الأسر المتأهلة يصبح المبلغ المرصود لها معلقاً (suspended). علماً بأن مبلغ ٣,١١٣,٨٩٥ دولار أميركي جاهز للدفع ولكنه معلق ولم يتم قبضه من قبل أصحاب العلاقة لغاية تاريخه لأسباب متنوعة أهمها:

- ❖ الاستفادة من برنامجين وهو السبب الأهم.
- ❖ خطأ بالاسم او رقم الحوالة.
- ❖ تشابه أسماء.
- ❖ الخ.....

و قد توزعت الأسر ذوو المبالغ المعلقة بحسب الأفضية كما يبينه الجدول التالي:

عدد الطلبات المعلقة	القضاء
2367	بعلبك
2253	عكار
1390	بعبدا
1260	طرابلس
1224	زحلة
1011	صيدا
768	الهرمل
619	صور
532	النبطية
524	البقاع الغربي
509	عاليه
479	المنية الضنية
229	الشوف
225	بيروت
214	مرجعيون
184	المتن
134	بنت جبيل
121	راشيا
93	زغرتا
80	الكورة
64	كسروان
62	جبيل
54	حاصبيا
47	جزين
15	بشري
1	البترون
14,459	المجموع

الجدول رقم ٤ : التوزيع الجغرافي للأسر التي لديها حساب معلق (Suspended) .

وقد بلغ عدد الذين قبضوا ٧٦,١٩٧ أسرة موزعين جغرافياً بحسب الأفضية على الشكل التالي:

1809	المنية الضنية
1684	الهرمل
1327	مرجعيون
1285	بنت جبيل
714	كسروان
701	جبيل
617	راشيا
477	حاصبيا
456	زغرتا
400	الكورة
219	جزين
85	البترون
66	بشري
76,197	المجموع

عدد الأسر التي قبضت	القضاء
11476	بعيدا
9835	بعليك
7594	عكار
5731	زحلة
5324	صور
4769	صيدا
4768	عاليه
4653	طرابلس
2928	المتن
2897	الشوف
2580	النبطية
1913	بيروت
1889	البقاع الغربي

الجدول رقم ٥ : التوزيع الجغرافي للأسر التي قبضت المساعدة .

أما قيمة المبالغ المقبوضة فهي:

2,396,035	البقاع الغربي
2,270,645	الهرمل
1,730,365	مرجعيون
1,712,350	بنت جبيل
904,365	جبيل
867,460	كسروان
769,855	راشيا
610,915	زغرتا
584,570	حاصبيا
553,075	الكورة
275,370	جزين
118,175	البترون
72,700	بشري
97,862,990	المجموع

المبالغ المقبوضة	القضاء
14,224,555	بعيدا
12,479,425	بعليك
10,524,065	عكار
7,207,105	زحلة
6,951,110	صور
6,241,605	طرابلس
6,056,705	صيدا
5,900,565	عاليه
3,552,770	الشوف
3,467,660	النبطية
3,444,980	المتن
2,500,020	المنية الضنية
2,446,545	بيروت

الجدول رقم ٦ : التوزيع الجغرافي للمبالغ المدفوعة .

بتاريخ ٢٠٢٢/١١/٢١ أطلق وزير الشؤون الإجتماعية في مؤتمر صحفي عقده في وزارة التربية، المكون الثاني من برنامج "أمان" المتعلق بالدعم المالي لتلامذة المدارس والمعاهد الرسمية، والذي يغطي التكاليف

الدراسية للتلامذة ما بين ١٣ و ١٨ سنة. وتم الطلب من أهالي الطلاب المستفيدين من البرنامج، الحصول على إفادة متابعة أو إفادة تسجيل من المدرسة وإدخال رقم التلميذ الموحد ورفع upload الإفادة ضمن الاستمارة على منصة IMPACT. وقد تم تسجيل أسماء ١٩,٦٩٢ تلميذاً مسجلين بالمدارس والمعاهد المهنية الرسمية على منصة IMPACT، حتى نهاية العام ٢٠٢٢، وذلك بحسب التوزيع التالي:

عدد التلاميذ	القضاء
505	المتن
504	الهرمل
470	بيروت
409	بنت جبيل
214	راشيا
174	جبيل
147	الكورة
130	حاصبيا
112	كسروان
109	زغرتا
65	جزين
35	البترون
14	بشري
19,692	المجموع
2,227	عكار
2,069	بعبدا
1,944	بعلبك
1,754	صور
1,472	صيدا
1,417	طرابلس
1,348	زحلة
1,083	عاليه
979	النبطية
767	الشوف
650	المنية الضنية
581	البقاع الغربي
513	مرجعيون

الجدول رقم ٧ : التوزيع الجغرافي للطلاب المسجلين بالمدارس والمعاهد الرسمية .

رابعاً: استقبال الشكاوى:

عطفاً على قرار اللجنة الوزارية رقم ٥/ق.م تاريخ ٣٠/٩/٢٠٢١ المتعلق بتحديد آلية ومعايير الاستفادة من أحكام القانون ٢٣٠/٢٠٢١، نصت المادة ١٩ منه على :

" يكلف التفتيش المركزي ومواكبة للرقابة التي ينتهجها بالتزامن مع التنفيذ، القيام في مركزه بتحليل وتقييم بيانات الاستفسارات والشكاوى المتلقاة من المواطنين على الخط الساخن ١٧٤٧ لدى مختلف المراكز المعتمدة (وزارة الشؤون، وحدة ادارة مخاطر الكوارث في رئاسة مجلس الوزراء،....) ، لوضع التقارير بمقترحات الخطوات اللازمة لمعالجة مسبباتها وتصويب اساليب التنفيذ ومتابعة نتائجها، بهدف تحسين ظروف خدمة المواطن".

إن مركز الاتصالات لدى التفتيش المركزي يعمل خلال أيام الأسبوع من الإثنين حتى الجمعة، من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الخامسة بعد الظهر. وقد تلقى في الفترة ما بين ١ تموز و ٣١ كانون أول

٢٠٢٢، حوالي ٣٠٠,٥٨٢ اتصالاً توزعت بين استفسارات وشكاوى ومشاكل تقنية كما هو مشار اليه بالجدول أدناه.

أرقام ونسب	المرحلة الممتدة من ١ تموز ٢٠٢٢ حتى ٣١ كانون أول ٢٠٢٢
٣٠٠,٥٨٢	مجموع الاتصالات الواردة
٢١٢,٨١٧	مجموع الاتصالات التي تم الرد عليها
٢٩,١٩%	نسبة الاتصالات غير المجابوب عليها
٧٠,٨٢%	نسبة الاتصالات المجابوب عليها
٠٠:٠٢:٢٢	معدل طول المكالمة
٠٠:٠٠:٠٣	معدل طول الانتظار

الجدول رقم ٨ : أعداد الاتصالات الواردة خلال المرحلة الثالثة من برنامج "دعم".

وقد تم الرد على ٢١٢,٨١٧ اتصالاً بما يعادل نسبة ٧٠,٨٢% من اجمالي الاتصالات، علماً بأن نسبة كبيرة من محاولات الاتصال الواردة التي لم يتم الرد عليها في حينه، تمت معالجتها لاحقاً بعد إعادة اتصال أصحاب العلاقة. مع الإشارة الى أن معالجة المشاكل التقنية تمت بالتنسيق مع الفريق التقني، وقد ساهم هذا المركز بمساعدة المواطنين عبر الرد على تساؤلاتهم وشكاويهم، وقام بمعاودة الاتصال بهم لمتابعة استفساراتهم مما أعطى التقنيش المركزي صورة واضحة وبيانات ساعدته بالتحليل والمراقبة.

Start Time End Time
01/07/2022 30/12/2022

Overview

Total Calls	Abandoned Rate	Average Wait Time	Average Talk Time	Callback Calls
300582	29.19%	00:00:03	00:02:22	0

Queue Statistics

Queues	Total Calls	Answered Calls	Answered Rate	Average Wait Time	Average Talk Time
Call Center1	300514	212817	70.82%	00:00:03	00:02:22
Call Center2	68	21	30.88%	00:00:02	00:01:59

الجدول رقم ٩ : لمحة عن عدد الاتصالات الواردة الى المركز.

يستقبل مركز تلقي الشكاوى GRM – Grievance redress Mechanism يومياً عدداً كبيراً من الاتصالات التي يقوم الموظفون بتسجيلها ضمن نظام التذاكر OST tickets مع كافة التفاصيل عن صاحب الاتصال وموضوع الشكاوى او الاستفسار، ويتم فرز هذه التذاكر حسب موضوعها:

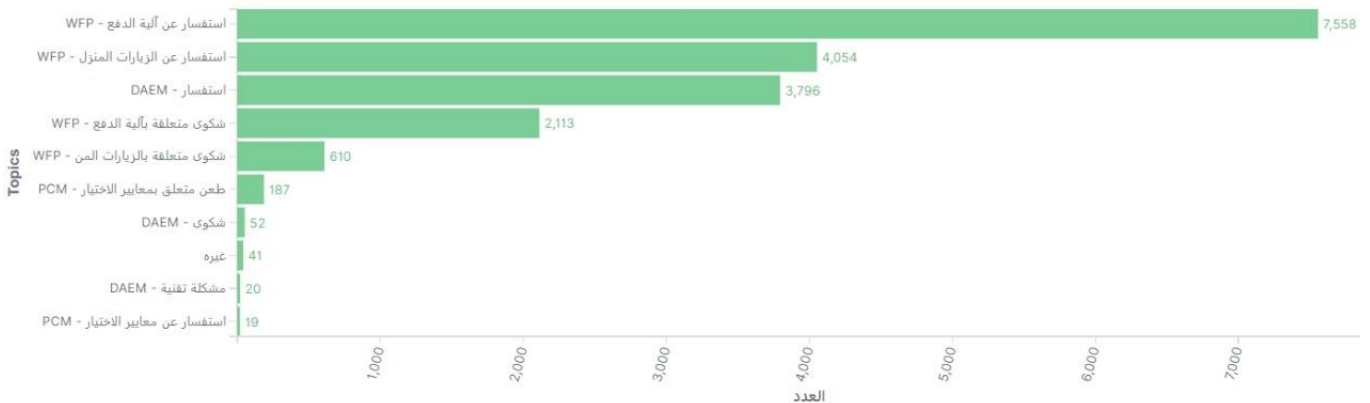
- شكاوى واستفسارات عن مشاكل تقنية.
- شكاوى واستفسارات عن الزيارات المنزلية وآلية الدفع.
- شكاوى واستفسارات واعتراضات على المعايير المعتمدة للاختيار.
- شكاوى على مخالفات وعمليات غش.

ويتم إسناد الاستفسارات والشكاوى كالتالي:

- التقنية الى فريق الدعم التقني لدى المطور شركة Siren.
- المتعلقة بالزيارات المنزلية وآلية الدفع الى WFP .
- الطعن بمعايير الاختيار الى PCM .
- شكاوى على مخالفات وعمليات غش الى فريق التفتيش المركزي المكلف بالرقابة على المشروع.

يقوم فريق خاص لدى WFP و PCM بدرس هذه التذاكر ووضع الملاحظات عليها وإعادتها الى فريق الدعم التقني حيث يقوم الموظف بالتواصل مع صاحب الاستفسار لمتابعة الشكاوى وابلاغه بالملاحظات. وعند حل المشكلة يتم اقفال التذكرة، أما اذا لم تحل فتبقى مفتوحة للمتابعة لاحقاً او إعادة إسنادها الى WFP و PCM لحلها.

موضوع التذكرة



الرسم البياني رقم ٤: مثال عن مواضيع التذاكر المسجلة عن شهر تموز ٢٠٢٢.

يذكر بأنه يوجد أكثر من ١٤٠٠٠ تذكرة Ticket مسندة لبرنامج الأغذية العالمي WFP لم يتم الرد عليها لإبلاغ الشاكي بالنتيجة وإقفال التذكرة، وهي متراكمة لديهم منذ عدة أشهر. وكذلك الحال بالنسبة الى PCM إذ يتراكم لديهم عدد كبير من التذاكر، من دون إجابات. فالتأخر بإجابة الشاكين يتسبب بزيادة الضغط على مركز تلقي الشكاوى GRM ، مما يؤدي الى عدم القدرة على تلبية جميع الاتصالات الواردة الى المركز وحل المشاكل المطروحة. الأمر الذي يستدعي معه توصية وزارة الشؤون الاجتماعية العمل على متابعة الموضوع مع الجهات المعنية.

أ- المشاكل التقنية:

بالنسبة للمشاكل التقنية فعددها محدود وغالباً ما يتم معالجتها فوراً، أما أبرز مواضيع المشاكل التقنية:

- نسيان اسم المستخدم وكلمة المرور لتسجيل الرقم الموحد بالرغم من تكرار المحاولات.
- رقم حوالة ناقص او غير صحيح.
- عدم القدرة على تحميل صورة الهوية لولد مسجل في المدرسة الرسمية.
- إضافة او تعديل المعلومات المتعلقة بالأفراد التلاميذ.
- اعطاء بعض المدارس إفادات برقم موحد غير مطابق لخانات الاستمارة (١٢ للمدارس و ٦ للمعاهد).
- استفسار عن مدارس ومعاهد لم يتم لحظها في الاستمارة في العديد من المناطق اللبنانية.
- تمنع بعض إدارات المدارس والمعاهد المهنية عن اعطاء افادة المتابعة او الرقم الموحد ضمن مهلة زمنية مقبولة.
- عدم وصول الرمز لإعادة تعيين كلمة المرور.
- استبدال رقم الهاتف.
- تعديل عنوان السكن المدون في الاستمارة.

ب- أبرز مواضيع الاستفسارات:

١ - استفسارات عامة:

- معلومات عامة عن البطاقة.
- القبول او الرفض.
- استفسار عن الرقم الموحد لطلاب المدارس والمهنيات الرسمية.
- استفسار عن استفاة الأولاد المسجلين في المدارس والمعاهد الفنية الرسمية.

- استفسار عن المبلغ المستحق من برنامج أمان.
- امكانية فتح مهلة جديدة للتسجيل على شبكة دعم.
- امكانية فتح مهلة جديدة لتعديل الاستثمار لجهة إضافة مولود جديد أو حذف شخص توفي أو تعديل أي معلومة مغلوطة جرى تدوينها.
- استفسار عن موعد القبض والدفعات المستحقة.
- استفسار عن امكانية التعديل بعد اقفال الاستثمارات.

٢- استفسارات عن الزيارات المنزلية:

- سبب عدم حصول الزيارة رغم ان المتصل من الاشخاص الأكثر حاجة.
- خطأ في مكان السكن حال دون اتمام الكشف.
- اتصال المساح وتحديد موعد ولكنه لم يحضر.
- معرفة ما اذا كان هناك من أمل للإستفادة من شبكة دعم بالرغم من عدم الاتصال به.
- امكانية إرسال مساح ثان للوقوف على واقع الحال.
- اشكالية زيارة الاسر التي يوجد فرد من افرادها في القوى المسلحة.
- تغيير مكان السكن وعدم حضور المساح الى العنوان الصحيح.
- التبليغ عن مشكلة في رقم الهاتف المعتمد في الاستثمار واستبداله بأخر.
- تم تحديد الموعد ولكن المساح ألغاه بحجة ان الاسم قد استبعد او حوّل الطلب الى مساح آخر.
- المساح يفيد ان الاستثمار مجمدة وتم الغاء الزيارة.

٣- استفسارات عن آلية الدفع:

- عدم تطابق المبلغ المرسل مع المبلغ المستحق.
- تم الكشف، ولغاية الآن لم تصل رسالة القبض وهم بحاجة ماسة للمساعدة.
- الاستفسار عن الاسم اذا كان مدرج على لوائح الدفع .
- تم الحصول على دفعة واحدة فقط فمتى موعد الدفعات التالية؟
- فقدان او احتراق رقم الهاتف المعتمد في الاستثمار.
- استفسار عن الاستفادة من برامج وزارة الشؤون الاجتماعية وتعارضها مع برنامج أمان.
- خطأ في اسم المستفيد يتكرر عند كل دفعة، رغم تقديم شكوى بذلك.
- عدم التمكن من قبض الحوالة رغم المحاولة في اكثر من مركز لنقل الاموال.
- استفسار عن رقم الحوالة.

- امكانية إعادة إرسال رسالة القبض بسبب حذفها عن طريق الخطأ.

ج- الشكاوى التي تتعلق ببرنامج الأغذية العالمي (WFP) والوحدة المولجة متابعة مشروع دعم في رئاسة مجلس الوزراء (PCM):

يقوم موظفو مركز تلقي الشكاوى بإسناد التذاكر المتعلقة بال WFP أو ال PCM بشكل مباشر للجهات المعنية لحلها. ويستقبل المركز آلاف الشكاوى والمراجعات نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

أولاً: في ما خص الزيارات المنزلية و عمل المساحين:

- تم التواصل من اجل الزيارة، لم يحضر المساح ولم تتم الزيارة.
- تأجل الموعد أكثر من مرة ولم تتم الزيارة .
- لم يتم الاتصال لتحديد موعد الزيارة المنزلية (الكشف)، وهم بحاجة ماسة ويريدون معرفة اذا كان هناك من أمل للإستفادة.
- تمت الزيارة منذ فترة ولكن لم يتم حتى الآن تحويل المبلغ.
- تغيير مكان السكن حال دون اتمام عملية الكشف وتحويل الملف الى مساح آخر.
- مشكلة في رقم الهاتف ويطلب استبداله بآخر.
- مساح لم يدخل البيت وإنما إكتفى بتسجيل المعلومات بعد إجراء اتصال بصاحب العلاقة.

ثانياً: في ما خص عمليات الدفع والمراكز المعتمدة لذلك:

- لم يستطع قبض الحوالة (مقفل - خطأ في رقم الحوالة - غير موجودة...)
- وصلت رسالة بإسم مصحح ولكن المبلغ غير كامل (دون مفعول رجعي).
- رسالتان بالقبض من دون رقم حوالة.
- المبلغ المقبوض غير متطابق مع المبلغ المستحق.
- خطأ في اسم المستفيد يتكرر في كل دفعة.
- خطأ في إحتساب المبلغ المستحق من البرنامج.
- قبض دفعة واحدة فقط رغم عدم الاستفادة من اي برنامج آخر من وزارة الشؤون الاجتماعية.
- أضع بطاقة الهوية ويريد تحويل رسالة القبض على اسم احد أفراد الأسرة.

تجدد الإشارة الى أنه ترد بعض الاتصالات وتشكو من عدم معرفتها بمشروع "دعم" في حينه نظراً لغياب وسائل التواصل الاجتماعي في بعض المناطق الفقيرة، وكذلك بعض الحالات المستجدة من وفاة، ولادة ،

طلاق، فقدان عمل، أو أمراض مستعصية. مما يستدعي توجيه توصية لجانب اللجنة الوزارية النظر في إمكانية إعادة فتح مهلة جديدة لتعبئة الاستثمارات أو تعديلها.

بالإضافة لمجموعة من الشكاوى التي تتعلق بحرمان بعض الأسر من حقها بالاستفادة من برنامج أمان (نقلاً عن المتصلين)، نذكر بعض منها على سبيل المثال:

○ أشخاص يعانون من إعاقة لا يستفيدون من برامج وزارة الشؤون الاجتماعية ولم يحصلوا على مساعدة من برنامج أمان.

○ أشخاص كثير يصرحون أنهم أدخلوا معلومات خطأ على الاستثمارة ويريدون التعديل ولكن المهلة انقضت.

○ محسوبيات في بعض المناطق من قبل المساحين بإعتبار انه يوجد صلة قرابة بين المساحين وبعض العائلات.

○ بعض المساحين لم يلتزم بالأصول لجهة الكشف على المنزل والتدقيق في المحتويات، لاكتشاف الأسر الذين قاموا بإدخال معلومات خاطئة في الاستثمارة. كما ورد بعض الشكاوى التي تطعن بمعايير الاختيار، مما أدى الى استفادة أسر لا تستحق المساعدة. وذلك يعود لعدم الربط الالكتروني مع الجهات الحكومية المعنية للتدقيق ومطابقة البيانات. الأمر الذي يستدعي توصية جانب اللجنة الوزارية العمل على تفعيل عملية الربط الالكتروني بالجهات الحكومية المعنية (وزارة المالية، وزارة الداخلية والبلديات، وزارة التربية والتعليم العالي، مصرف لبنان، الأمن العام اللبناني، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، ومصلحة تسجيل الآليات وغيرها...) للتدقيق بالمعلومات ومطابقة البيانات والتأكد من صحتها.

إن التفتيش المركزي ومن خلال مركز تلقي الشكاوى GRM – Grievance redress Mechanism يكون قد قام بعمل مزدوج:

- i. الرد على استفسارات المواطنين.
- ii. القيام بعمله الرقابي من خلال تلقي الشكاوى بحسب ما جاء في المادة التاسعة عشرة من قرار اللجنة الوزارية رقم ٥/ق.م تاريخ ٣٠/٩/٢٠٢١:

" تقديم الشكاوى : يكلف التفتيش المركزي ومواكبة للرقابة التي ينتهجها بالتزامن مع التنفيذ، القيام في مركزه بتحليل وتقييم بيانات الاستفسارات والشكاوى المتلقاة من المواطنين على الخط الساخن ١٧٤٧ "

وبذلك تكون رقابة التفتيش المركزي قد أعطت مصداقية وشفافية لمشروع دعم.

خامساً: عمل فريق التفتيش المركزي:

يوكب التفتيش المركزي تنفيذ مشروع "دعم" منذ بدايته ويقوم في مركزه بتحليل وتقييم جميع البيانات وكذلك الاستفسارات والشكاوى الواردة من المواطنين الى الخط الساخن ١٧٤٧، وكان قد قام بوضع عدة تقارير ومقترحات مواكبة لكل مراحل المشروع، منها:

✓ تقرير حول مرحلة التسجيل الخاصة بمشروع "دعم"، وقد تم تسليم نسخة عنه لرئاسة مجلس الوزراء، كما تم نشره على موقع التفتيش المركزي الالكتروني.

✓ تقرير حول آلية تنفيذ الكشوفات المنزلية التي يقوم بها المساحون Surveyors والمشاكل المرافقة للتنفيذ، وأودع نسخ عنه كل من وزارة الشؤون الاجتماعية والوحدة المولجة متابعة مشروع دعم في رئاسة مجلس الوزراء.

✓ تقرير موضوعه " تكليف ضباط الأجهزة الأمنية دراسة الجانب الأمني والتقني لمنصة IMPACT والصفحات الالكترونية المتفرعة عنها"، وقد تناول هذا التقرير جميع التفاصيل التقنية التي طلبتها الأجهزة الأمنية في حينه مدعمة بالمستندات. وقد أودع هذا التقرير مع جميع مرفقاته المراجع الأمنية.

✓ تقرير عن المرحلة الثانية الخاصة بمشروع "دعم" بتاريخ ٢٠٢٢/٧/١، والتي تناولت بدايات القيام بالزيارات المنزلية من قبل الشركات، وقد تم تسليم نسخة عنه لرئاسة مجلس الوزراء.

✓ كما قام فريق التفتيش المركزي بالمتابعة والمراقبة اليومية ما أدى الى تقادي الوقوع بالأخطاء والمشاكل وتحسين العمل بإطار تنفيذ مشروع دعم.

يذكر بأنه ترد الى مركز تلقي الشكاوى مراجعات واعتراضات حول آلية تنفيذ الكشوفات المنزلية التي يقوم بها المساحون surveyors. علماً بأن رقابتنا على تنفيذ هذه الكشوفات كانت وما زالت محدودة جداً، فمهمتنا اقتصرت على التحليل والتتبع. وقد طالبنا بتوسيعها لتشمل كامل الأعمال المتعلقة بالزيارات المنزلية، الأمر الذي لم يحصل، واقتصر عملنا فيما خص الرقابة على أعمال المساحين على التواصل مع مندوبي ال WFP كوسيط بين لجنة الرقابة والشركات التي قامت بالمسح. وكذلك يرد العديد من الاتصالات

والمراجعات حول مشروع "البرنامج الوطني للعائلات الأكثر فقراً NPTP" الذي يستفيد منه حوالي ٧٠,٠٠٠ أسرة، حيث يتم توجيه المتصلين الى ضرورة مراجعة وزارة الشؤون الاجتماعية المكلفة بتنفيذ هذا المشروع، كونه يخرج عن رقابة التفتيش المركزي. الأمر الذي يستدعي معه العمل على إدراجه ضمن رقابة التفتيش المركزي لمواكبته والمساعدة في حسن تنفيذه ورفع التقارير الدورية بشأنه الى المراجع المختصة.

بناءً لما تقدم، نقترح التالي:

سادساً: التوصيات:

١. توصية وزارة الشؤون الاجتماعية العمل على معالجة مشكلة التأخير في حل التذاكر Tickets المتراكمة لدى برنامج الأغذية العالمي WFP والوحدة المولجة متابعة مشروع دعم في رئاسة مجلس الوزراء .

٢. توصية جانب اللجنة الوزارية النظر في إمكانية:

أ- العمل على تفعيل عملية الربط الالكتروني مع الجهات الحكومية المعنية (وزارة المالية، وزارة الداخلية والبلديات، وزارة التربية والتعليم العالي، مصرف لبنان، الأمن العام اللبناني، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، ومصلحة تسجيل الآليات وغيرها...) للتدقيق بالمعلومات ومطابقة البيانات والتأكد من صحتها.
ب- إعادة النظر في الشروط المطلوبة للاستفادة من مساعدات مشروع "دعم"، ليتسنى تغطية ١٥٠,٠٠٠ أسرة من البرنامج.

ج- إعادة فتح مهلة جديدة لتعبئة الاستمارات أو تعديلها كي يتمكن بعض المواطنين من الذين لم يتسن لهم التعرف على المشروع في حينه والحالات المستجدة من إعاقة وولادة ووفاة وبطالة وأمراض مستعصية.

٣. التمني على جانب رئاسة مجلس الوزراء شمول رقابة التفتيش المركزي مشروع "البرنامج الوطني للعائلات الأكثر فقراً NPTP" ، نظراً للشكاوى العديدة التي وصلتنا من المتصلين على الخط الساخن ١٧٤٧ حول هذا المشروع، والالتباسات التي وقع بها المتصلون لعدم التفريق بينها وبين مشروع "دعم".